



Analisis Akuntabilitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil (Studi Kasus Penerapan SAPK BKN di BKD Provinsi Sumatera Selatan)

Dian Ekawati¹, Mega Nugraha², Muhammad Ervan Marzuki³

^{1,2,3} Universitas Tamansiswa Palembang

Email: dianekawati99@gmail.com, geganugraha@gmail.com, ervan_marzuki@yahoo.com

Abstract. Dian Ekawati. *Analysis of Accountability for Promotion of Civil Servant Ranks (Case Study of Application of SAPK BKN in BKD, South Sumatra Province). Accountability of Service Promotion for Civil Servants (Case Study of Application of SAPK BKN in BKD of South Sumatra Province) has basically been going well, but because there were some disturbances related to network problems and application system problems, so there were some things that were delayed in the management process. . It has not been added to the terms and files that are not appropriate so that many promotion files have not been approved and must be repaired. The supporting factor is the existence of technological advances that become service innovations, in the form of online applications, namely online SAPK in the management of promotions, it will provide convenience in the management of promotions. The inhibiting factor is that the existence of signal interference in several districts is a weak side of the online system that must be improved, as well as the requirements for completeness of files that have not been met by employees hampering the approval process for promotions.*

Keywords: Accountability, Promotion Service, SAPK BKN

Abstrak. Dian Ekawati. Analisis Akuntabilitas Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil (Studi Kasus Penerapan SAPK BKN di BKD, Provinsi Sumatera Selatan). Akuntabilitas Promosi Pelayanan Pegawai Negeri Sipil (Studi Kasus Penerapan SAPK BKN di BKD Provinsi Sumatera Selatan) pada dasarnya sudah berjalan dengan baik, namun karena ada beberapa gangguan terkait masalah jaringan dan masalah sistem aplikasi, sehingga ada beberapa hal yang tertunda dalam proses pengelolaan. . Belum ditambahkan pada syarat dan file yang tidak sesuai sehingga banyak file promosi yang belum disetujui dan harus diperbaiki. Faktor pendukungnya adalah adanya kemajuan teknologi yang menjadi inovasi layanan, dalam bentuk aplikasi online yaitu SAPK online dalam pengelolaan promosi, akan memberikan kemudahan dalam pengelolaan promosi. Faktor penghambatnya adalah adanya gangguan sinyal di beberapa kabupaten merupakan sisi lemah dari sistem online yang harus ditingkatkan, serta persyaratan kelengkapan berkas yang belum dipenuhi oleh karyawan yang menghambat proses persetujuan promosi.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Layanan Promosi, SAPK BKN

1. PENDAHULUAN

“Setiap pegawai tentu menginginkan kemajuan dalam karir mereka, dan salah satu indikator kemajuan tersebut adalah kenaikan pangkat. Kenaikan pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) bukan hanya sekadar pengakuan atas prestasi kerja dan pengabdian mereka kepada negara, tetapi juga berfungsi sebagai motivasi untuk meningkatkan kinerja dan dedikasi mereka. Menurut Soetrisno (2011), kenaikan pangkat ini merupakan elemen penting dalam pembinaan karier PNS. Tujuannya adalah untuk memberikan dorongan kepada PNS agar terus berusaha lebih baik dalam tugas-tugas mereka. Kenaikan pangkat yang tepat waktu dan sesuai sasaran diharapkan dapat menumbuhkan semangat kerja pegawai yang bersangkutan. Meskipun kenaikan pangkat tidak selalu berimbang langsung pada peningkatan gaji pokok, hal ini tetap memiliki dampak positif terhadap motivasi dan kesejahteraan pegawai secara tidak langsung. Dengan demikian, kenaikan pangkat yang tepat waktu dan efektif dapat

berkontribusi pada peningkatan semangat dan kinerja PNS, meskipun pengaruhnya terhadap kesejahteraan finansial mungkin tidak langsung terasa.

“Kenaikan pangkat dalam kepegawaian berfungsi sebagai salah satu upaya pemerintah untuk memotivasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam meningkatkan prestasi kerja mereka. Menurut Irwanto (2017), kenaikan pangkat diharapkan dapat merangsang PNS untuk berkompetisi dalam melaksanakan pekerjaan mereka dengan lebih baik, sehingga akhirnya menghasilkan kinerja yang optimal. Tanpa adanya kenaikan pangkat, pegawai mungkin tidak memiliki dorongan yang sama untuk melakukan pekerjaan mereka dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, kenaikan pangkat dirancang untuk mendorong pegawai agar memiliki disiplin dan semangat kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Dengan demikian, pegawai yang mampu menunjukkan kinerja yang baik akan memiliki kesempatan untuk mendapatkan kenaikan pangkat sebagai penghargaan atas usaha dan dedikasi mereka. Sistem ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang kompetitif dan produktif, di mana pegawai terdorong untuk terus meningkatkan kinerja mereka agar mendapatkan penghargaan yang layak.

Pengelolaan kenaikan pangkat pegawai dapat dikategorikan sebagai tepat waktu atau tidak tepat waktu. Kenaikan pangkat yang tepat waktu berarti proses pengelolaannya selesai sesuai dengan periode usulannya. Misalnya, jika seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) diusulkan untuk kenaikan pangkat pada periode 1 April, maka surat keputusan kenaikan pangkat tersebut seharusnya diterima oleh pegawai sebelum tanggal 1 April tahun yang bersangkutan. Sebaliknya, tidak tepat waktu berarti pengelolaan kenaikan pangkat selesai melebihi periode usulannya, sehingga surat keputusan kenaikan pangkat diterima oleh pegawai setelah tanggal periode kenaikan pangkat yang seharusnya. Keterlambatan penerbitan surat keputusan (SK) kenaikan pangkat ini berdampak negatif pada penerimaan gaji pegawai pada pangkat dan golongan ruang yang baru. Hal ini tidak hanya menyebabkan kerugian finansial bagi pegawai yang bersangkutan tetapi juga dapat mempengaruhi semangat kerja dan motivasi mereka. Menurut Haryono (2016), keterlambatan dalam pengelolaan kenaikan pangkat dapat mengakibatkan kerugian bagi pegawai, baik dari segi finansial maupun dampak psikologis, karena mereka belum menerima gaji sesuai dengan pangkat yang baru dan harapan mereka belum terpenuhi secara tepat waktu.

Masalah keterlambatan dalam proses kenaikan pangkat PNS masih terjadi, meskipun terdapat Standard Operating Procedure (SOP) yang mengatur waktu penerbitan Surat Keputusan (SK) pangkat. Berdasarkan SOP yang dimiliki oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Selatan, penerbitan SK pangkat seharusnya memakan waktu tidak

lebih dari 3 bulan sejak berkas diterima. Namun, kenyataannya, proses tersebut sering kali memakan waktu lebih dari 3 bulan. Keterlambatan ini terlihat dari data yang menunjukkan bahwa penerbitan SK untuk PNS sering kali melebihi tanggal yang sudah ditetapkan.

Masalah ini menjadi krusial karena keterlambatan penerbitan SK pangkat berdampak pada penundaan pemberian gaji dan tunjangan yang berhubungan dengan pangkat dan golongan ruang yang baru. Apabila SK belum dikeluarkan, maka gaji dan tunjangan yang sesuai dengan pangkat baru tidak dapat diberikan tepat waktu, yang berakibat pada kerugian finansial bagi pegawai. Keterlambatan ini tidak hanya menimbulkan masalah administratif, tetapi juga berdampak negatif pada kesejahteraan finansial pegawai dan dapat menurunkan semangat serta motivasi kerja mereka.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji proses Pelayanan pelayanan kenaikan pangkat di BKD Provinsi Sumatera Selatan dengan judul "Analisis Akuntabilitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil (Studi Kasus Penerapan SAPK BKN di BKD Provinsi Sumatera Selatan)"

2. LANDASAN TEORI

Pengertian Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas dalam penelitian ini yaitu pertanggungjawaban pelayanan akademik di BKD Provinsi Sumatera Selatan. Konsep ini didasarkan pada pendapat beberapa ahli antara lain:

Menurut Syahrudin Rasul (2002:8), akuntabilitas dapat diartikan sebagai "kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang atau sekelompok orang terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi." Konsep akuntabilitas ini mengacu pada kewajiban individu atau kelompok dalam suatu organisasi untuk mempertanggungjawabkan tindakan dan keputusan mereka kepada pihak yang lebih tinggi, serta kepada masyarakat umum yang menjadi bagian dari tanggung jawab mereka.

Dalam konteks organisasi, akuntabilitas mengimplikasikan bahwa pengambil keputusan, baik dalam sektor publik maupun swasta, serta dalam masyarakat madani, memiliki tanggung jawab untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan tindakan dan keputusan mereka kepada publik atau masyarakat umum. Ini sesuai dengan pemahaman Hadi (2006:150) yang menekankan bahwa akuntabilitas melibatkan tanggung jawab kepada pemilik kepentingan, yakni masyarakat atau publik yang lebih luas. Dengan kata lain, akuntabilitas adalah aspek penting dalam memastikan transparansi dan kejelasan dalam pengelolaan dan pelaksanaan

keputusan dalam organisasi, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan integritas terhadap organisasi tersebut.

Menurut Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan Republik Indonesia (2000:12), akuntabilitas adalah "kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja serta tindakan seseorang atau pimpinan suatu unit organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau yang berwenang meminta pertanggungjawaban." Akuntabilitas merupakan elemen krusial dalam memastikan nilai-nilai seperti efisiensi, efektivitas, reliabilitas, dan prediktabilitas dalam suatu organisasi.

Akuntabilitas tidak bersifat abstrak, melainkan konkret dan harus ditetapkan oleh hukum melalui seperangkat prosedur yang sangat spesifik terkait masalah apa saja yang harus dipertanggungjawabkan. Ini berarti bahwa setiap tindakan atau keputusan dalam suatu organisasi harus dapat dipertanggungjawabkan dengan jelas dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, untuk memastikan bahwa proses pengelolaan dan pelaksanaan berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.

Menurut Sulistiyani (2004), transparansi dan akuntabilitas adalah dua kata kunci dalam penyelenggaraan pemerintahan maupun perusahaan yang baik. Akuntabilitas mencakup kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala kegiatan, terutama dalam bidang administrasi keuangan, kepada pihak yang lebih tinggi. Hal ini berarti bahwa setiap aktivitas harus dapat dipertanggungjawabkan dengan jelas dan terbuka kepada pihak yang memiliki hak untuk memantau atau mengaudit.

Akuntabilitas dapat dilaksanakan dengan memberikan akses kepada semua pihak yang berkepentingan, memungkinkan mereka untuk bertanya atau menggugat pertanggungjawaban para pengambil keputusan dan pelaksana, baik di tingkat program, daerah, maupun masyarakat. Dalam konteks ini, semua kegiatan terkait dengan proses pelayanan, seperti kenaikan pangkat di BKD Provinsi Sumsel, harus dilakukan dengan penuh transparansi dan akuntabilitas. Ini memastikan bahwa setiap langkah dalam proses tersebut dapat diperiksa dan dipertanggungjawabkan dengan jelas kepada pihak-pihak yang berwenang.

Menurut Syahrudin Rasul (2002:11), ada lima dimensi utama akuntabilitas yang perlu dipertimbangkan dalam organisasi:

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran (Accountability for Probity and Legality):

Akuntabilitas hukum berkaitan dengan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku dalam organisasi. Ini memastikan bahwa semua tindakan dan keputusan sesuai dengan ketentuan hukum yang ada. Di sisi lain, akuntabilitas kejujuran berfokus pada

pengecahan penyalahgunaan jabatan, korupsi, dan kolusi. Dimensi ini memastikan bahwa organisasi beroperasi dengan cara yang etis dan menjaga integritasnya dengan menghindari praktik yang merugikan.

2. **Akuntabilitas Manajerial:** Juga dikenal sebagai akuntabilitas kinerja (performance accountability), dimensi ini berkaitan dengan tanggung jawab manajer dalam mengelola organisasi secara efektif dan efisien. Ini melibatkan penilaian bagaimana sumber daya dikelola, serta sejauh mana tujuan dan hasil yang diinginkan tercapai dengan cara yang optimal.
3. **Akuntabilitas Program:** Akuntabilitas program memastikan bahwa program-program yang dilaksanakan oleh organisasi berkualitas dan mendukung strategi yang telah ditetapkan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Lembaga publik harus bertanggung jawab atas pelaksanaan program-programnya dan memastikan bahwa mereka memenuhi standar yang diharapkan serta berkontribusi pada hasil yang diinginkan.
4. **Akuntabilitas Kebijakan:** Dimensi ini mencakup tanggung jawab dalam merumuskan dan mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan. Lembaga publik harus mempertimbangkan dampak kebijakan tersebut di masa depan dan mengapa kebijakan tersebut dibuat. Ini memastikan bahwa kebijakan yang diambil adalah relevan dan berdampak positif bagi masyarakat serta tujuan organisasi.
5. **Akuntabilitas Finansial:** Akuntabilitas finansial melibatkan tanggung jawab lembaga publik dalam menggunakan dana publik secara ekonomis, efisien, dan efektif. Ini mencakup pencegahan pemborosan, kebocoran dana, dan korupsi. Akuntabilitas finansial sangat penting karena mencerminkan kinerja keuangan organisasi dan harus dilaporkan dengan transparan kepada pihak luar untuk memastikan kepercayaan masyarakat.

Kelima dimensi akuntabilitas ini secara keseluruhan membantu memastikan bahwa organisasi beroperasi dengan cara yang transparan, efisien, dan sesuai dengan standar hukum dan etika yang tinggi.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Moleong (dalam Arifianto, 2014), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bersifat objektif dan mengutamakan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi,

wawancara, dan studi dokumentasi. Proses ini melibatkan pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, penyusunan laporan, dan penarikan kesimpulan. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami perilaku, persepsi, motivasi, dan fenomena lainnya dari sudut pandang yang utuh dan komprehensif. Penelitian ini berfokus pada mengungkapkan gejala secara menyeluruh sesuai dengan situasi lapangan, dengan memanfaatkan peneliti sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan data. Penelitian kualitatif berusaha menggali makna dan konteks dari fenomena yang diteliti untuk memberikan pemahaman yang mendalam dan kontekstual tentang subjek yang dikaji (Usman, 2009:111).

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu metode yang mengutamakan penggambaran secara utuh dan mendalam mengenai realitas sosial serta berbagai fenomena yang terjadi di masyarakat yang menjadi subjek penelitian. Metode deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran yang lengkap dan detail tentang kejadian serta fenomena yang terjadi pada objek penelitian, sehingga dapat terungkap ciri, karakter, sifat, dan model dari fenomena tersebut. Penelitian deskriptif kualitatif ini diarahkan untuk mendeskripsikan data yang terkumpul secara sistematis dan akurat. Dengan menggunakan metode ini, diharapkan penulis dapat menyajikan gambaran yang jelas mengenai analisis akuntabilitas pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil, khususnya dalam studi kasus di Provinsi Sumatera Selatan (Sanjaya, 2013:59—60).

“Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan kondisi nyata yang terjadi di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Selatan, dengan fokus pada dinamika akuntabilitas pelayanan administrasi. Metode penelitian kualitatif dipilih karena prosedur ini memungkinkan pengumpulan data deskriptif berupa informasi tertulis atau lisan dari individu dan perilaku yang dapat diamati secara langsung. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengeksplorasi tanggapan dan persepsi berbagai kalangan terkait kegiatan pelayanan administrasi. Penelitian ini melibatkan penelaahan rinci dan mendalam untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai kegiatan tersebut. Fokus utama penelitian adalah pada analisis akuntabilitas pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil, khususnya terkait dengan penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kenaikan Pangkat (SAPK) dari Badan Kepegawaian Negara (BKN) di BKD Provinsi Sumatera Selatan..

4. HASIL PENELITIAN

Dengan adanya Sistem Aplikasi Pelayanan Kenaikan Pangkat (SAPK) online, upaya penyelenggaraan pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Provinsi Sumatera Selatan mengalami kemajuan signifikan. SAPK online memfasilitasi proses

administrasi dengan lebih efisien, mempermudah pengajuan dan pemrosesan kenaikan pangkat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Namun, tantangan tetap ada, seperti kendala jaringan dan gangguan pada aplikasi yang dapat mempengaruhi kelancaran proses.

Untuk menilai akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui SAPK online, beberapa indikator teori Sheila Elwood dapat diterapkan:

1. **Kepatuhan terhadap Prosedur:** Salah satu indikator utama adalah sejauh mana penyelenggaraan pelayanan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. SAPK online harus memastikan bahwa semua tahapan proses kenaikan pangkat dilakukan sesuai dengan regulasi dan prosedur yang berlaku, dari pengajuan hingga penerbitan Surat Keputusan (SK).
2. **Biaya Pelayanan Publik yang Terjangkau:** SAPK online diharapkan dapat mengurangi biaya administrasi yang harus dikeluarkan oleh PNS dalam proses kenaikan pangkat. Sistem ini harus memastikan bahwa biaya yang dikenakan, jika ada, tetap terjangkau dan tidak memberatkan.
3. **Kepatuhan terhadap Standar Waktu:** Indikator ini mengukur sejauh mana waktu pemrosesan kenaikan pangkat sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. SAPK online seharusnya mempermudah dan mempercepat proses administrasi sehingga SK kenaikan pangkat dapat diterbitkan tepat waktu.
4. **Responsivitas Terhadap Pelayanan Publik:** Responsivitas merujuk pada kemampuan sistem untuk menanggapi dan menyelesaikan masalah atau keluhan yang diajukan oleh pengguna. SAPK online harus mampu memberikan respons yang cepat terhadap pertanyaan, masalah, atau keluhan dari PNS yang menggunakan layanan ini.

Meskipun SAPK online memberikan banyak manfaat, perhatian terhadap kendala teknis dan penerapan indikator-indikator ini penting untuk memastikan bahwa sistem tersebut berfungsi dengan baik dan memenuhi standar akuntabilitas pelayanan publik yang diharapkan.

Hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi SAPK online di BKD Provinsi Sumatera Selatan memberikan dampak positif dalam beberapa aspek akuntabilitas pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS). Berikut adalah ringkasan hasil kajian berdasarkan indikator teori Sheila Elwood:

1. **Kepatuhan terhadap Prosedur:**

- **Hasil Kajian:** Pegawai telah mematuhi instruksi dan prosedur dalam pengisian SAPK online. Kepatuhan terhadap prosedur ini memastikan bahwa proses kenaikan pangkat berjalan sesuai dengan regulasi yang ditetapkan.
- **Poin Kritis:** Keberhasilan proses juga bergantung pada kelengkapan dan kesesuaian berkas yang diajukan. Berkas yang tidak lengkap atau tidak sesuai dapat menyebabkan pengajuan ditolak.

2. **Pelayanan Publik yang Murah Biaya:**

- **Hasil Kajian:** Sistem online membuat pengurusan kenaikan pangkat menjadi lebih sederhana dan transparan. Hal ini mengurangi kemungkinan adanya praktik curang atau biaya tambahan yang tidak diinginkan.
- **Poin Kritis:** Sistem ini dapat mengurangi biaya administratif dan mempermudah akses bagi PNS, tetapi perlu memastikan bahwa biaya tambahan yang mungkin ada tetap terjangkau.

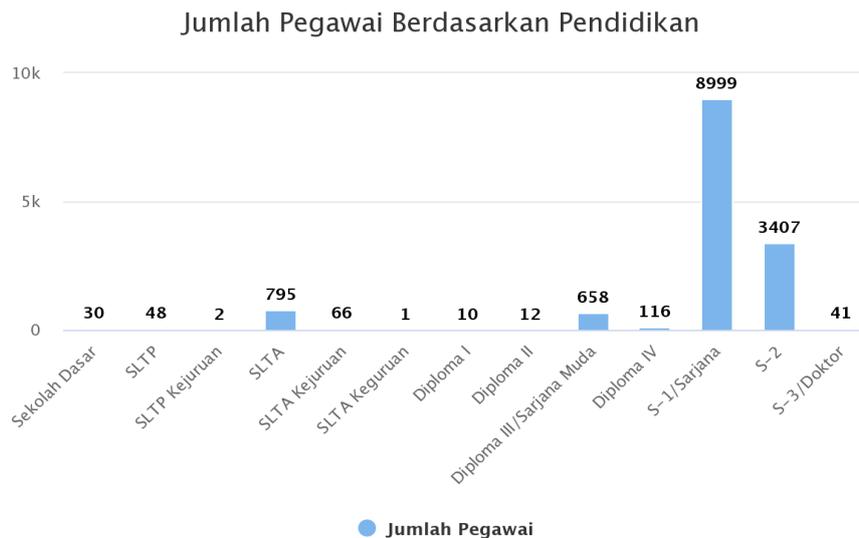
3. **Kepatuhan terhadap Standar Waktu:**

- **Hasil Kajian:** Dengan sistem online, proses administrasi lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual. Namun, penundaan masih dapat terjadi jika ada masalah teknis atau administrasi.
- **Poin Kritis:** Meski SAPK online dapat mengurangi penundaan, pemantauan dan perbaikan sistem secara berkala diperlukan untuk memastikan bahwa standar waktu dapat terpenuhi secara konsisten.

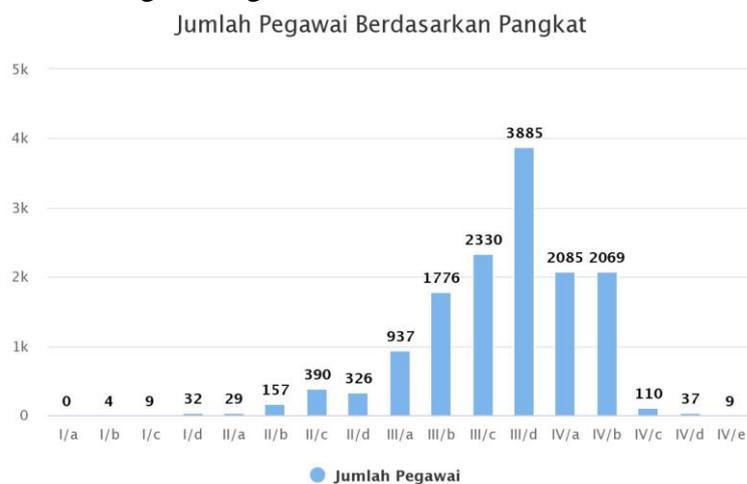
4. **Pelayanan Publik yang Responsif:**

- **Hasil Kajian:** SAPK online memungkinkan pelayanan menjadi lebih cepat dan responsif. Sistem ini membantu mengelola jumlah pegawai BKD Sumsel yang besar dengan cara yang lebih efisien.
- **Poin Kritis:** Responsivitas sistem sangat bergantung pada dukungan teknis dan pemeliharaan aplikasi. Penanganan masalah atau keluhan dengan cepat dan efektif adalah kunci untuk memastikan kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, penerapan SAPK online di BKD Provinsi Sumatera Selatan telah membawa kemajuan signifikan dalam hal kepatuhan prosedur, efisiensi biaya, kepatuhan terhadap standar waktu, dan responsivitas pelayanan. Namun, penting untuk terus memantau dan memperbaiki sistem untuk mengatasi kendala teknis dan memastikan bahwa semua indikator akuntabilitas tetap terpenuhi dengan baik.



Gambar 1. Diagram Pegawai BKD Sumsel Berdasarkan Pendidikan



Gambar 2. Diagram Pegawai BKD Sumsel Berdasarkan Pangkat.

Dalam konteks implementasi SAPK online di BKD Provinsi Sumatera Selatan, terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat yang perlu diperhatikan. Dari sisi **faktor pendukung**, kemajuan teknologi telah menyediakan aplikasi SAPK online yang sangat mempermudah proses administrasi kenaikan pangkat. Sebelumnya, pengajuan kenaikan pangkat memerlukan pengumpulan berkas yang bertumpuk-tumpuk dan fotokopi yang banyak. Kini, dengan adanya aplikasi digital, proses tersebut menjadi jauh lebih efisien—pegawai cukup melakukan pemindaian (scan) dokumen, yang kemudian langsung dimasukkan ke dalam database kepegawaian. Proses ini mengurangi kebutuhan akan fotokopi berlebihan dan mempermudah pengolahan data. Namun, **faktor penghambat** tidak bisa diabaikan. Meskipun teknologi telah berkembang pesat, terdapat kendala terkait dengan infrastruktur, terutama jaringan internet yang belum sepenuhnya memadai di beberapa daerah Kabupaten. Jaringan yang tidak stabil seringkali menimbulkan hambatan dalam proses pengajuan. Selain itu, masih

ada tantangan dari sisi kepatuhan berkas pengajuan; beberapa pegawai belum sepenuhnya memenuhi syarat dalam pemberkasan mereka, yang dapat memperlambat proses administrasi dan memengaruhi efisiensi sistem secara keseluruhan..

Analisis

Melihat dari aspek pelayanan kenaikan pangkat yang telah dilakukan dan diukur menggunakan teori Sheila Elwood dengan beberapa indikator, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kenaikan pangkat pada dasarnya sudah berjalan dengan baik, terutama berkat adanya aplikasi SAPK online yang sangat mempermudah proses tersebut. Sistem online ini memberikan banyak keuntungan dalam hal efisiensi dan transparansi, yang mengurangi kemungkinan adanya kecurangan dan mempercepat proses administrasi. Namun, ada beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa masalah yang teridentifikasi meliputi:

1. Keterlambatan Penerbitan SK: Seringkali terdapat keterlambatan dalam penerbitan Surat Keputusan (SK) karena adanya masalah pada verifikasi jaringan, yang disebabkan oleh penggunaan aplikasi secara online. Keterlambatan ini dapat memengaruhi kelancaran administrasi dan kepuasan pegawai.
2. Kesalahan dalam Penerbitan SK: Terdapat juga masalah terkait dengan kesalahan dalam penerbitan SK, yang dapat menimbulkan kebingungan dan kebutuhan akan revisi yang memakan waktu.
3. Kesalahan Pengetikan Nama dan Nomor Induk Pegawai (NIP): Kesalahan pengetikan pada nama pegawai dan Nomor Induk Pegawai (NIP) sering terjadi, yang bisa menyebabkan masalah administratif dan mempengaruhi validitas data.
4. Kesalahan Pengelolaan Kenaikan Pangkat: Terdapat juga masalah dalam pengelolaan kenaikan pangkat yang perlu diperbaiki untuk memastikan bahwa proses tersebut berjalan dengan lancar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dengan mengatasi masalah-masalah ini, diharapkan proses pelayanan kenaikan pangkat dapat ditingkatkan lebih lanjut, menjadikannya lebih efisien dan akurat, serta lebih memuaskan bagi semua pihak yang terlibat

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada penerapan SAPK BKN di BKD Provinsi Sumatera Selatan pada dasarnya sudah berjalan dengan baik. Aplikasi SAPK online telah memberikan banyak manfaat dalam hal efisiensi dan transparansi proses kenaikan pangkat. Namun, terdapat

beberapa gangguan yang perlu diperhatikan, terutama yang berhubungan dengan masalah jaringan dan sistem aplikasi yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pengurusan. Selain itu, terdapat juga masalah terkait syarat dan kelengkapan berkas yang sering tidak sesuai, sehingga menyebabkan banyak berkas kenaikan pangkat belum disetujui dan memerlukan perbaikan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan perbaikan pada infrastruktur jaringan, penyempurnaan sistem aplikasi, dan peningkatan pemahaman mengenai persyaratan dan kelengkapan berkas yang diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. (2002). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Agung, K. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Ambar, T. S. (2004). *Kemitraan dan model-model pemberdayaan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Arifianto. (2014). *Reformasi sistem jaminan sosial nasional (SJSN)*. Jakarta: Lembaga Penelitian Smeru.
- Carino, H. V. (2008). Towards a strong republic: Enhancing the accountability of the Philippine state. *Public Administration Quarterly*, Spring.
- Dadang, J. (2005). *Peningkatan kapasitas pemerintahan daerah dalam pelayanan publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Galang Printika.
- Fandy, T. (2008). *Strategi pemasaran* (Edisi III). Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Hadi, S. (2006). *Analisis regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Haryanto, S., & Arifuddin. (2007). *Akuntansi sektor publik*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. (2005). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Islamy, M. I. (2000). *Prinsip-prinsip perumusan kebijakan negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kaho, Y. R. (1997). *Prospek otonomi daerah di negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT Gravindo Persada.
- Kooiman, J. (2009). *Governing as governance*. SAGE.
- Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan RI. (2000).
- Manulang. (1991). *Dasar-dasar manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mardiasmo. (2002). *Otonomi daerah dan manajemen keuangan daerah*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. (2005). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif*. Jakarta: UI Press.

- Moeljarto, T. (1995). *Politik pembangunan: Sebuah analisis konsep, arah, dan strategi*. Yogyakarta: PT Tiara Wacana.
- Moleong, L. J. (2000). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nordiawan, D. (2012). *Akuntansi sektor publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nugroho, R. (2003). *Kebijakan publik: Formulasi, implementasi, dan evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rasul, S. (2002). *Pengintegrasian sistem akuntabilitas kinerja dan anggaran*. Jakarta: Detail Rekod.
- Sanjaya, W. (2013). *Strategi pembelajaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sedarmayanti. (2009). *Good governance: Kepemerintahan yang baik*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soetrisno. (2011). *Systems thinking: Berpikir serba sistem*. Jakarta: CV Dewa Ruchi.
- Sriartha. (2004). *Buku ajar dasar-dasar metodologi penelitian* (Unpublished manuscript).
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, A. T. (2004). *Kemitraan dan model-model pemberdayaan*. Jakarta: Gramedia.
- Syamsuddin, L. (2000). *Manajemen keuangan perusahaan: Konsep aplikasi dalam perencanaan, pengawasan, dan pengambilan keputusan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2009). *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.